

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	P.O.CL-04 Edición 01
	Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación	1 de 6

1 OBJETIVO

Establecer los lineamientos relativos a suspender o retirar la certificación o reducir el alcance de la certificación.

2 ALCANCE

Aplica para la evaluación y certificación laboral basada en normas de competencia laboral e ISO 17024.

3 RESPONSABILIDAD

Son responsables de aplicar el presente procedimiento, el personal del Departamento de Certificación Laboral.

4 DEFINICIONES

Persona certificada: Persona que ha sido certificada por el INTECAP en uno o más Esquemas de Certificación y cuenta con uno o más certificados vigentes.

Suspensión del certificado: pérdida temporal de validez del certificado, hasta por un período de seis meses calendario, según decisión del INTECAP por incumplimiento de requisitos y condiciones establecidos en este documento o en el normativo para la certificación de personas y las relativas a los resultados de las actividades renovación de la certificación.

Retiro del certificado: pérdida de validez del certificado, extendida a una persona certificada, por incumplimiento de requisitos y condiciones de acuerdo con el **G.O.CL-01 Normativo para la certificación de personas** y las relativas a los resultados obtenidos en las actividades de renovación de la certificación.

Reducción de Alcance: consiste eliminar uno o más niveles en una certificación, según niveles establecidos en el esquema de certificación.

5 DESCRIPCIÓN

5.1 Políticas

El INTECAP cuenta con infraestructura y una estructura organizacional que le permite ofertar el servicio de certificación de personas en todo el país. Sin embargo, ha establecido las siguientes políticas referentes a la suspensión, retiro o cambio en el alcance de los certificados otorgados:

- a. Las causas de sanción, suspensión o retiro del certificado se detallan en la descripción de este procedimiento.
- b. Es responsabilidad de la persona certificada hacer su proceso de renovación dentro de los seis meses posteriores a la fecha en que vence el certificado. Esta fecha estará impresa en cada uno de los certificados emitidos por la institución.
- c. Como parte de la revisión y actualización de los Esquemas de Certificación -EC- e Instrumentos de Evaluación -IE-, el INTECAP puede definir requisitos adicionales en los EC.

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	P.O.CL-04 Edición 01
	Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación	2 de 6

Estos requisitos pueden ser documentales y/o requerir que el candidato se evalúe en la actualización requerida. Es responsabilidad de la persona certificada completar la documentación o presentarse a la evaluación en un tiempo de seis meses después de ser recibida la información. El INTECAP comunicará la necesidad de cumplir requerimientos adicionales por esquema de certificación a través de su página web. Es responsabilidad de las personas certificadas consultarla e informarse de los cambios.

- d. En cualquiera de los casos descritos en los incisos a, b y c, el INTECAP actualizará su base de datos de personas certificadas con el estatus de "certificado suspendido temporalmente". Esta información estará disponible, a requerimiento del público, en la Unidad de Emisión de Certificados -UEC.
- e. El INTECAP informará por los medios que tenga disponibles (telefónicamente o por e-mail) a las personas a las que se les suspenda la certificación temporalmente. Sin embargo, debido a las limitaciones originadas por cambios en los datos de número telefónico y direcciones electrónicas no actualizadas, no es responsabilidad del INTECAP asegurar que la persona certificada reciba la información por esos medios.
- f. Si la persona no se presenta dentro del periodo de 6 meses, el INTECAP retirará la certificación definitivamente.

5.2 Sanciones, suspensión y retiro de la certificación

5.2.1 Sanciones

Las sanciones a aplicar dependiendo de la gravedad de las infracciones podrán ser:

- a. Amonestación escrita con el requerimiento de que cesen las infracciones en un plazo determinado.
- b. Suspensión del certificado, la cual no podrá ser superior a seis meses calendario, para corregir la situación que originó la suspensión, de lo contrario se procederá al retiro del mismo. El INTECAP puede exigir como condición para levantar la suspensión, el resarcimiento de perjuicios sufridos por terceros o por INTECAP mismo.
- c. Retiro del certificado.

Las siguientes causas pueden dar lugar a sanciones por parte de INTECAP

- a. Alterar o cambiar el contenido del alcance del certificado o su vigencia.
- b. Presentar documentación falsa para obtener o mantener la certificación.
- c. Uso indebido del certificado o para actos ilícitos.
- d. Quejas presentadas por clientes del empleador o clientes de la persona certificada. Estas quejas serán analizadas y validadas por INTECAP.
- e. Si el titular del certificado resulta condenado judicialmente por cualquiera de los hechos descritos en el literal anterior. Este criterio será validado por el INTECAP a través del Departamento Jurídico.

INTECAP puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere convenientes acerca de las sanciones, suspensión y retiro, impuestas a una persona certificada.

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	P.O.CL-04 Edición 01
	Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación	3 de 6

5.2.2 Suspensión del certificado

Las causas o criterios por las cuales se suspende un certificado

- a. Por no cumplir los acuerdos de pago.
- b. No presentar información o documentación requerida.
- c. Por incurrir el titular del certificado en cualquiera de las causas que pueden dar lugar a sanciones, descritas en el presente documento.

Condiciones:

- a. El estado de suspensión no debe superar los seis meses calendario a partir de su inicio. Si este plazo es superado, se procede a la cancelación respectiva. Si el plazo definido para la suspensión sobrepasa la fecha de vigencia del certificado, prevalecerá la fecha de vigencia del certificado.
- b. En caso que el Titular siga utilizando el certificado, el INTECAP podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.
- c. El INTECAP puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca del retiro del certificado.
- d. La suspensión de la certificación, implica la renuncia por parte del titular a cualquier acción legal en contra de INTECAP. Así mismo, el titular no podrá seguir utilizando el certificado para ningún fin a partir de la fecha en que le sea comunicada la suspensión.
- e. Las personas que ingresan a un proceso de certificación firman el **R.O.CL-03 Solicitud de certificación**, que contiene compromisos generales y compromisos de buen uso del certificado, para asegurar que: en caso de suspensión de la certificación, la persona certificada se abstenga de seguir promocionando su certificación mientras dure la suspensión; así como, dejar de hacer declaraciones relativas a la certificación a partir de la suspensión.

Finalización de la suspensión

Se levanta la suspensión, cuando la persona certificada ha realizado las acciones correctivas con relación a las causas que dieron origen a la suspensión.

5.2.3 Retiro del certificado

El Certificado podrá ser retirado por una de las siguientes causas:

- a. Por solicitud escrita del titular (persona certificada).
- b. Por no mejorar dentro de los plazos establecidos las causas que dieron origen a una suspensión.
- c. Por causas descritas en el numeral 5.2.1 del presente documento.
- d. Por reincidencia en una sanción de suspensión del certificado.
- e. Por incurrir en actividades que atentan contra la imagen del INTECAP o de las actividades de certificación.

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	P.O.CL-04
	Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación	Edición 01
		4 de 6

Condiciones

- a. En caso de retiro del certificado, todos los derechos de uso de este cesan inmediatamente, quedando obligado el Titular a suspender toda publicidad relativa al mismo a partir de la fecha en que le sea notificada por escrito el retiro del certificado.
- b. Las personas que ingresan a un proceso de certificación, firman el **R.O.CL-03 Solicitud de certificación**, que contiene compromisos generales y compromisos de buen uso del certificado, para asegurar que: en caso de retiro de la certificación, la persona certificada se abstenga de hacer cualquier referencia a la certificación y dejar de hacer declaraciones relativas a la certificación, a partir del retiro.
- c. Si por alguna razón la persona certificada no es localizable en el territorio nacional por ninguno de los medios, INTECAP publicará en su página web: www.intecap.edu.gt/certificacion, una lista de personas con certificado retirado.
- d. En caso de que la persona siga utilizando el certificado, el INTECAP podrá iniciar las acciones legales correspondientes y exigir el pago de los derechos y compensaciones por uso indebido del certificado.
- e. El INTECAP puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca del retiro de la certificación.

Solicitud de reactivación del certificado

Toda persona a quien se le ha retirado el certificado, puede presentar una solicitud de reactivación del mismo. El INTECAP, a través de CL hará el análisis correspondiente y dará una respuesta a la solicitud presentada.

5.3 Reducción de alcance de la certificación

Si el esquema de certificación tiene alcances diferentes, se podrá reducir el alcance de un certificado por una de las siguientes causas:

- a. A solicitud de la persona certificada.
- b. Por dificultad del candidato para resolver los temas que dieron lugar a una suspensión en un tiempo definido.

Condiciones

- a. Las personas que ingresan a un proceso de certificación, firman el **R.O.CL-03 Solicitud de certificación**, que contiene compromisos generales y compromisos de buen uso del certificado, para asegurar que: en caso de reducción del alcance de la certificación, la persona certificada se abstenga de seguir promocionando su certificación mientras dure reducción del alcance. Así como para dejar de hacer declaraciones relativas a la certificación a partir de la reducción del alcance.
- b. El INTECAP puede solicitar que se dé la difusión y publicidad que considere conveniente acerca de la reducción del alcance del certificado.

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	P.O.CL-04 Edición 01
	Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación	5 de 6

Solicitud de ampliación del certificado

Las personas certificadas, pueden presentar solicitud de ampliación del alcance del certificado (incluyendo a las personas a quienes se les ha reducido el alcance), de acuerdo con los alcances de los esquemas de certificación ofertados.

5.4 Descripción del proceso

El presente procedimiento tomará una de las dos rutas siguientes, dependiendo del origen o causa de la sanción, suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación:

- a. Por caducidad del certificado o por causas ajenas a la persona certificada, por ejemplo: se ha llegado a la fecha de caducidad del certificado y es necesario gestionar la renovación del mismo, por cambio en requisitos del esquema de certificación, etc.
- b. Por causas imputables a la persona certificada, por ejemplo: falsificación de datos, quejas presentadas por clientes del empleador o clientes de la persona certificada, problemas legales relacionados con la certificación, etc.

5.4.1 Ruta A

Mensualmente, la UEC emitirá un listado de los certificados que perderán vigencia en el mes calendario presente, y procede así:

- Cambia el estado de personas certificadas a “certificado suspendido temporalmente”.
- Envía el listado a Mercadeo, quienes lo comunicarán en la página web, informando a las personas certificadas, la necesidad de hacer el proceso de renovación.

Cada vez que CL haga cambios a los Esquemas de Certificación y los mismos sean aprobados por el Comité de EC correspondiente, procede así:

- Emite un listado de las personas certificadas en dicho EC.
- Solicita a la UEC que les cambie el estado de persona certificada a “certificado suspendido temporalmente”.
- Contacta a las personas del listado, por correo electrónico o por teléfono, para comunicarles los requisitos adicionales que deben completar para recuperar su estado de persona certificada.
- Solicita a Mercadeo que publique en la página web del INTECAP un aviso para las personas certificadas en dicho EC sobre los requisitos adicionales que deben completar para mantener su estado de personas certificadas.

Para recuperar el estado de persona certificada, debe presentar documentación y/o realizar el examen complementario.

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	P.O.CL-04 Edición 01
	Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación	6 de 6

- **Conformar comisión.** La situación de una persona certificada puede ser cuestionada mediante una queja de un cliente de la persona certificada o por tener pendiente gestiones legales que resolver, relacionados con su situación de personas certificadas.

Al establecer que una persona certificada por INTECAP, está siendo cuestionada en cuanto a su situación de persona certificada, el Departamento de Certificación Laboral, conforma una comisión para: investigar, analizar y tomar una decisión.

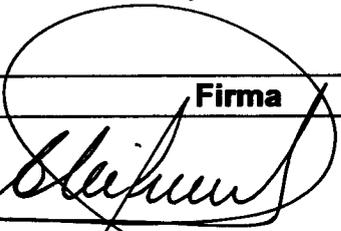
La comisión se conformará con los mismos criterios descritos en el **P.O.CL-03 Gestión de Apelaciones** y tendrá las mismas atribuciones, utilizando el registro **R.O.CL-37 Gestión de quejas relativas a las personas certificadas**.

- **Investigar y concluir.** El reporte de sus hallazgos, conclusiones y decisión sobre el estado de certificación laboral será comunicado al Jefe de CL.
- El JDCL revisará la recomendación. Si el JDCL está de acuerdo con la recomendación de la comisión, firma las dos partes del informe y las retorna a la comisión. Si no está de acuerdo, convoca a una reunión con la comisión con el objetivo de discutir criterios y acordar una decisión final.
- **Comunicar la decisión.** La Comisión o el JDCL comunicará el resultado de la gestión a la persona que emitió la queja. Si el resultado de la investigación justifica la queja presentada, la Comisión o el JDCL convocará a la persona certificada, se le presentan las evidencias que fundamentan la suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación, utilizando el registro **R.O.CL-37 Gestión de quejas relativas a las personas certificadas**.

Si por cualquier motivo la persona certificada no puede asistir a la convocatoria, se le notificará el resultado de la investigación, a su dirección electrónica o por cualquier otro medio.

- **Registrar información.** Personal del Departamento de Certificación Laboral, registra la información, archiva el informe para la trazabilidad de personas certificadas. Si la decisión es cambiar el estatus del Certificado, lo comunica a la UEC, para que actualicen su base de datos y emitan un nuevo certificado, si corresponde.

Si la persona certificada desea recuperar su certificado o el alcance del certificado, podrá presentar su solicitud por escrito al Departamento de Certificación Laboral, quien hará el análisis correspondiente y establecerá si es factible lo solicitado.

Aprobado por:	Fecha	Firma
Gerencia	14-02-2019	

	PROCEDIMIENTO DE CALIDAD	P.O.CL-04 Edición 01
	Suspensión, Retiro o Reducción del Alcance de la Certificación	6 de 6

5.4.2 Ruta B

- **Conformar comisión.** La situación de una persona certificada puede ser cuestionada mediante una queja de un cliente de la persona certificada o por tener pendiente gestiones legales que resolver, relacionados con su situación de personas certificadas.

Al establecer que una persona certificada por INTECAP, está siendo cuestionada en cuanto a su situación de persona certificada, el Departamento de Certificación Laboral, conforma una comisión para: investigar, analizar y tomar una decisión.

La comisión se conformará con los mismos criterios descritos en el P.O.CL-03 **Gestión de Apelaciones** y tendrá las mismas atribuciones, utilizando el registro R.O.CL-37 **Gestión de quejas relativas a las personas certificadas**.

- Investigar y concluir. El reporte de sus hallazgos, conclusiones y decisión sobre el estado de certificación laboral será comunicado al Jefe de CL.
- El JDCL revisará la recomendación. Si el JDCL está de acuerdo con la recomendación de la comisión, firma las dos partes del informe y las retorna a la comisión. Si no está de acuerdo, convoca a una reunión con la comisión con el objetivo de discutir criterios y acordar una decisión final.
- **Comunicar la decisión.** La Comisión o el JDCL comunicará el resultado de la gestión a la persona que emitió la queja. Si el resultado de la investigación justifica la queja presentada, la Comisión o el JDCL convocará a la persona certificada, se le presentan las evidencias que fundamentan la suspensión, retiro o reducción del alcance de la certificación, utilizando el registro R.O.CL-37 **Gestión de quejas relativas a las personas certificadas**.

Si por cualquier motivo la persona certificada no puede asistir a la convocatoria, se le notificará el resultado de la investigación, a su dirección electrónica o por cualquier otro medio.

- **Registrar información.** Personal del Departamento de Certificación Laboral, registra la información, archiva el informe para la trazabilidad de personas certificadas. Si la decisión es cambiar el estatus del Certificado, lo comunica a la UEC, para que actualicen su base de datos y emitan un nuevo certificado, si corresponde.

Si la persona certificada desea recuperar su certificado o el alcance del certificado, podrá presentar su solicitud por escrito al Departamento de Certificación Laboral, quien hará el análisis correspondiente y establecerá si es factible lo solicitado.

Aprobado por:	Fecha	Firma
Gerencia	14-02-2019	JEFATURA División Técnica


 Instituto Técnico de
 Capacitación y Productividad